

Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Geral do Estado

Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)
Coordenadoria da rede de ouvidorias (CRO)

Período de verificação: janeiro a maio 2025



Introdução:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado , por meio do qual, existe o recebimento de manifestações, que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Esta Rede é composta atualmente de um total de 62 (sessenta e duas) Ouvidorias.

Introdução:

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual até abril de 2025.

- O usuário de serviço público pode se manifestar por meio de 5 (cinco) tipos/naturezas de manifestações de acordo com sua necessidade. São elas:

-  **Elogio**
-  **Sugestão**
-  **Reclamação**
-  **Solicitação**
-  **Denúncia**

- Todos os formulários pertinentes a cada tipo/natureza de manifestação estão disponíveis nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- O usuário também poderá obter informações por meio de Pedidos de Acesso à Informação. O formulário deste também encontra-se disponível nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site* da Ouvidoria Geral do Estado.
- Com o advento da LGPD em 2021, também foi criado, na Rede Estadual de Ouvidorias, um novo tipo de demanda, denominada Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP). Uma distinção importante é que o formulário específico do PRDP está integrado ao Login Único gov.br e o usuário precisará dispor de uma conta no gov.br, que será associada a sua conta no sistema informatizado de ouvidorias.

* www.ouvidoria.pe.gov.br

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias
Especiais

SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

| | |
|--------|--|
| SEMAS | CPRH DEFN |
| SJDH | IPEM |
| SDA | IPA |
| SES | HEMOPE HAM HBL HCP HGV HOF HPJP HR HRA |
| SAD | ATI IASSEPE FUNAPE |
| SEMOBI | DETTRAN DER CTM EPTI |
| SRHS | APAC COMPESA CONDEPE-FIDEM |
| SEDUH | CEHAB PERPART |
| SEDEPE | JUCEPE AGE |
| SECTI | CEPE |
| SECULT | UPE CISAM PROCAPÉ HUOC |
| SDEC | FUNDARPE |
| SJDHPV | SUAPE ADEPE COPERGAS PORTOREC FUNASE |

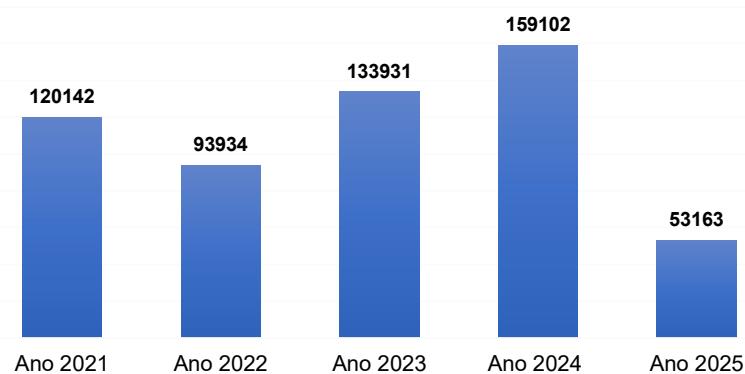
Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



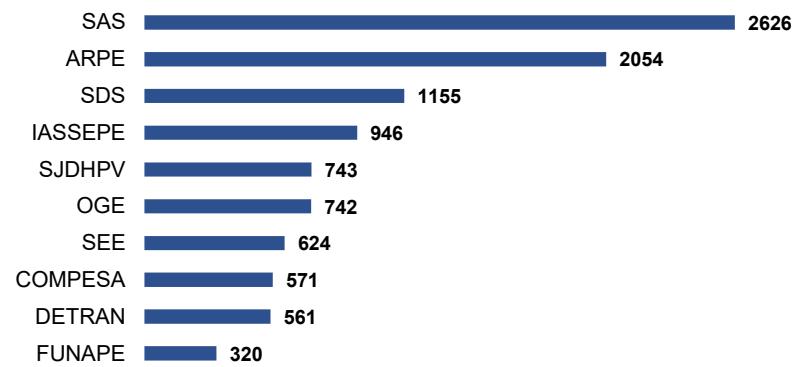
Visão Geral das Manifestações

Quantitativo

Total manifestações/Ano



10 Ouvidorias mais demandadas – maio 2025



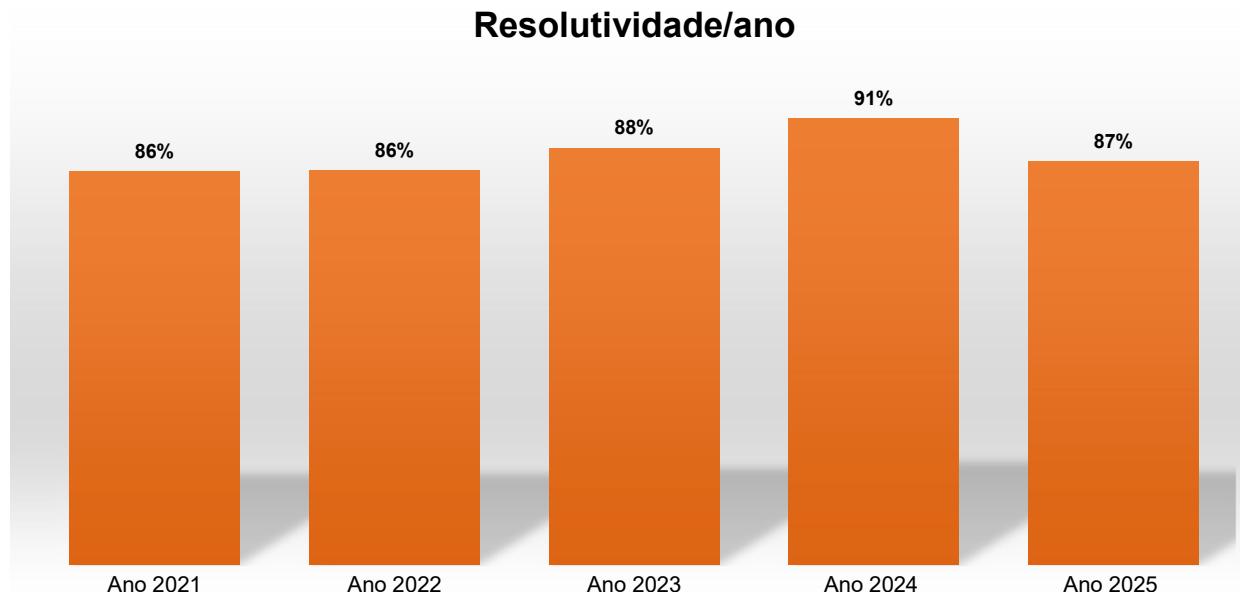
*Até maio /2025



Visão Geral das Manifestações

Resolutividade

Resolutividade/ano

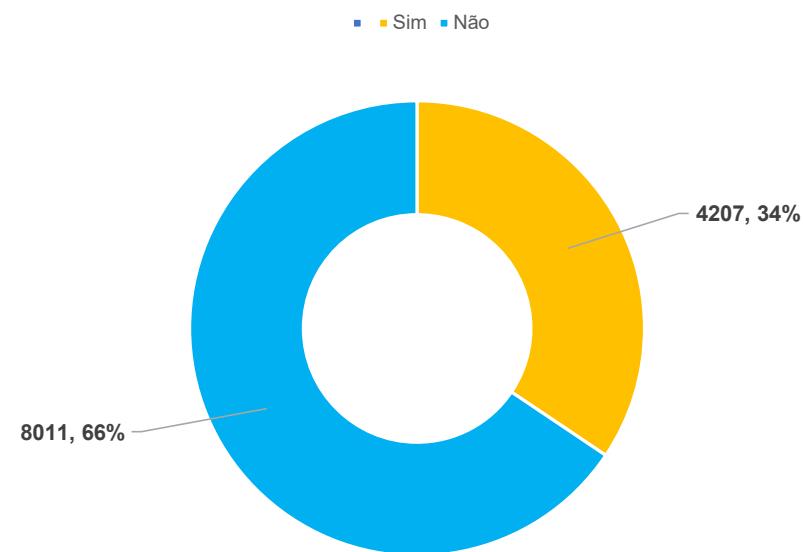


*até maio/2025



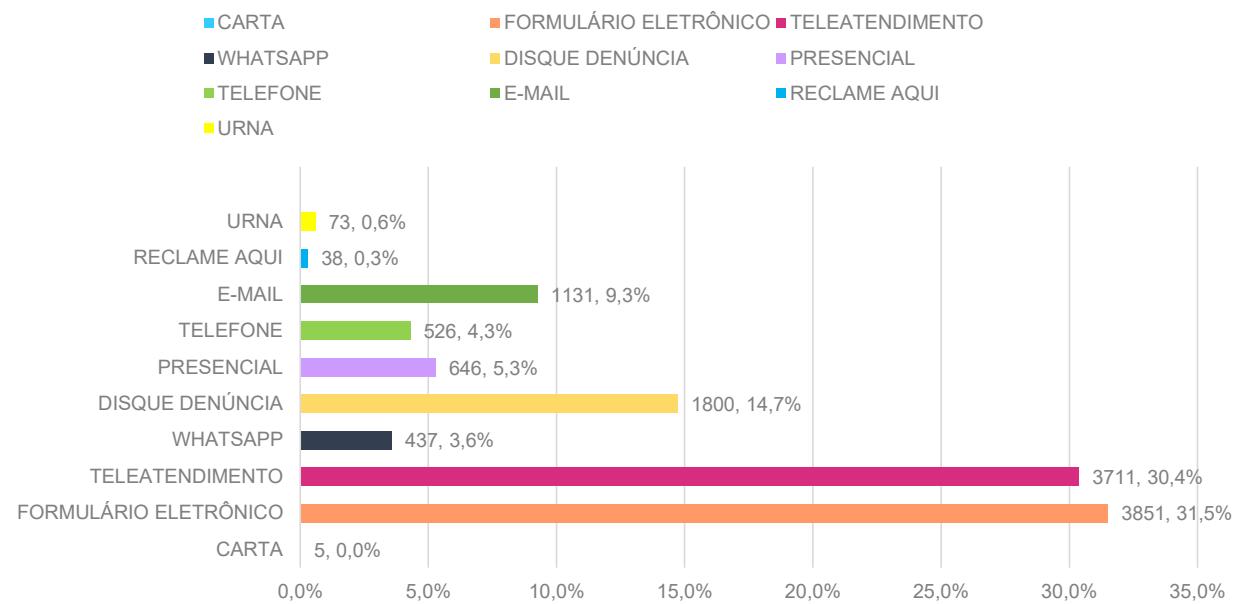
Identificação dos usuários

Maio 2025



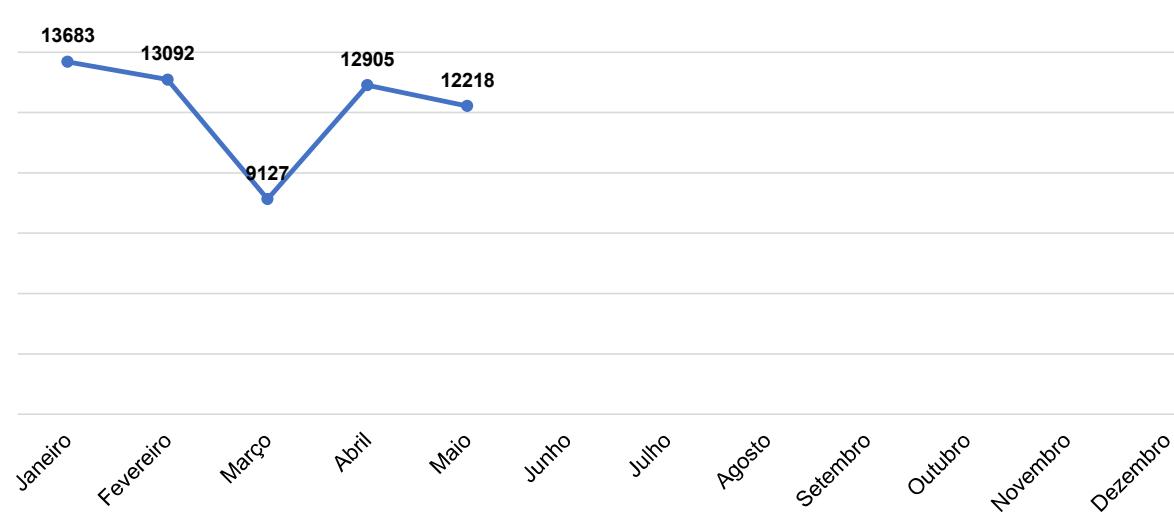
Origem das manifestações

Maio 2025



Visão Geral das Manifestações/mês

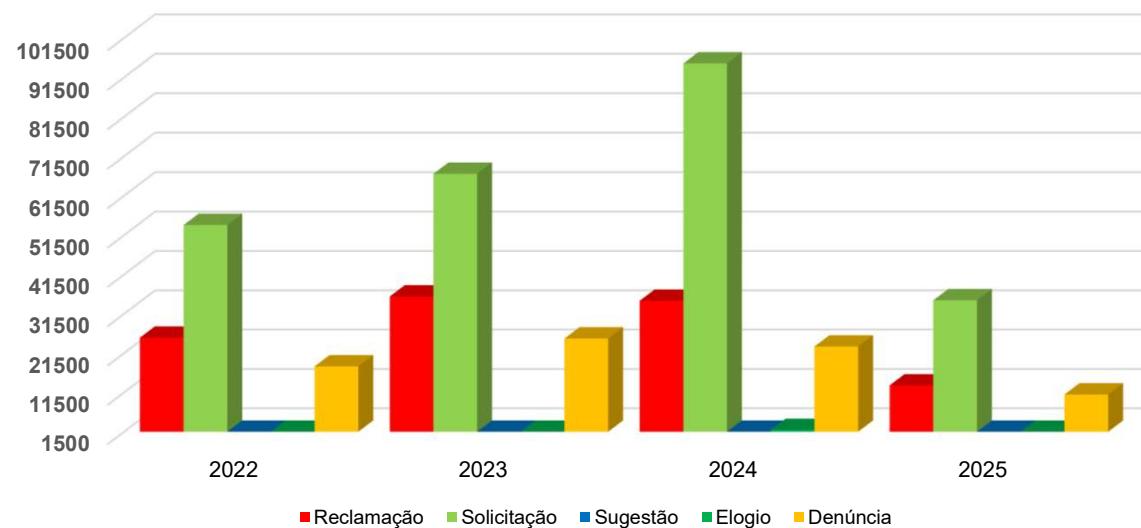
Qtd. Atendimentos mês a mês



Visão Geral das Manifestações por natureza

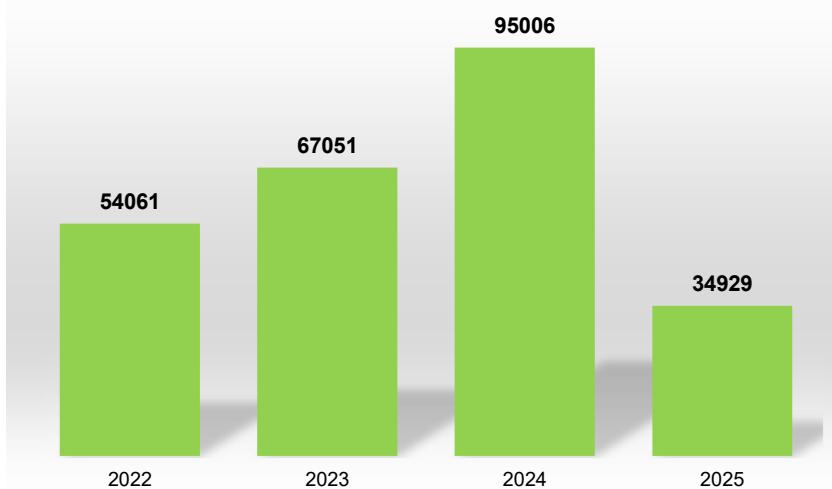
Até maio 2025

Manifestações por natureza



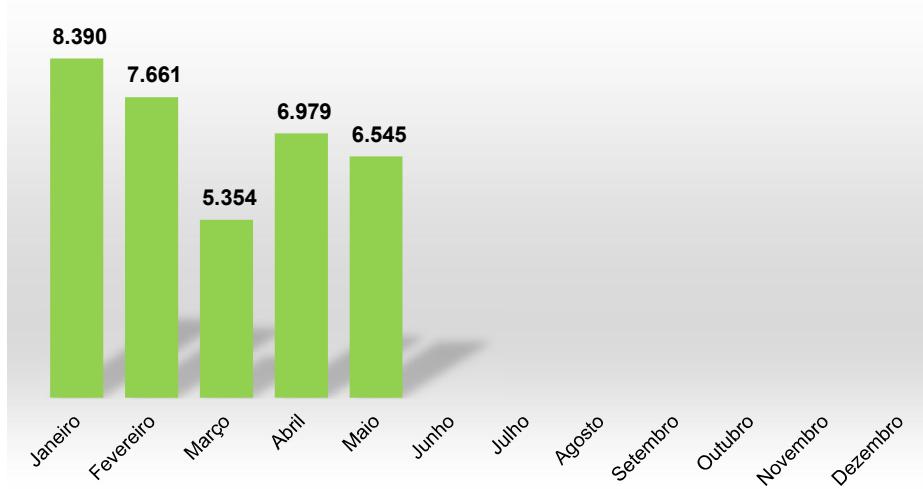
Solicitações

Solicitações /Ano



*até maio/2025

Solicitações mês a mês



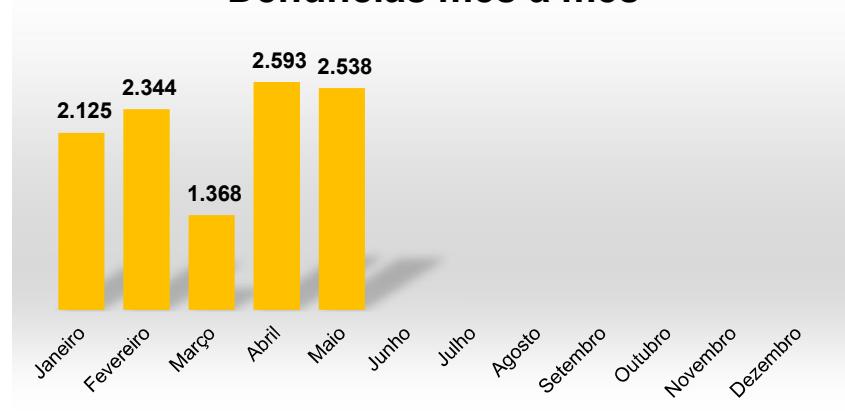
Denúncias

Denúncias 2022-2025



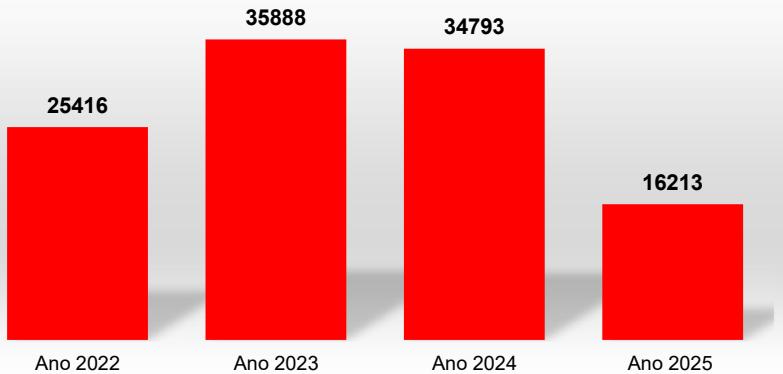
*até maio/2025

Denúncias mês a mês

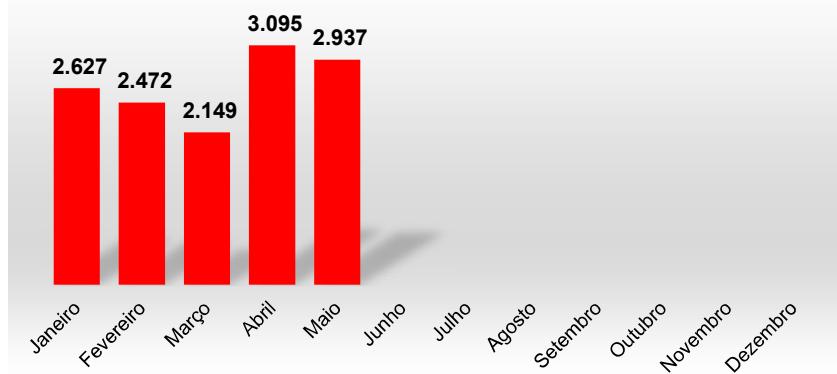


Reclamações

Reclamações 2022-2025



Reclamações mês a mês 2025

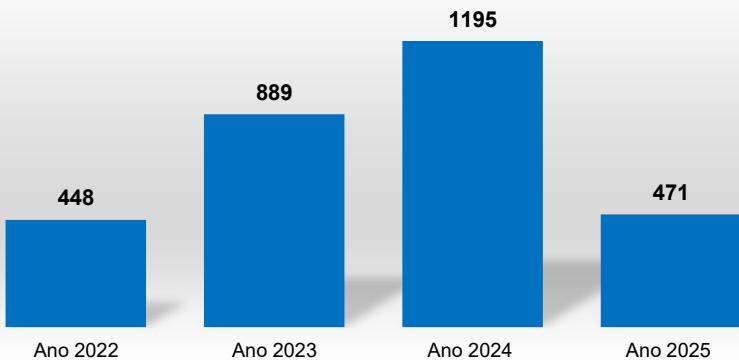


*até maio/2025

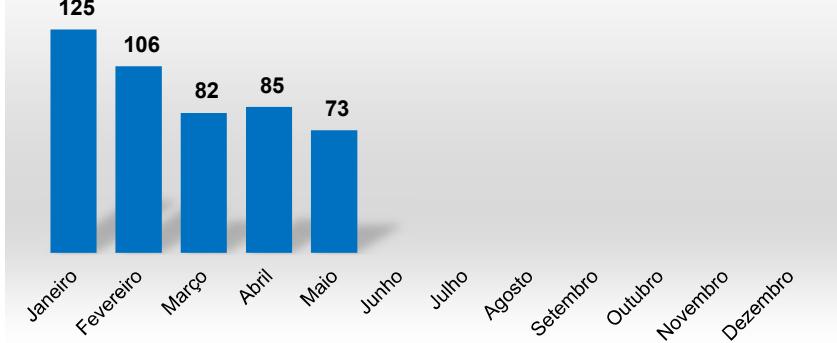


Sugestões

Sugestões 2022-2025



Sugestões mês a mês 25

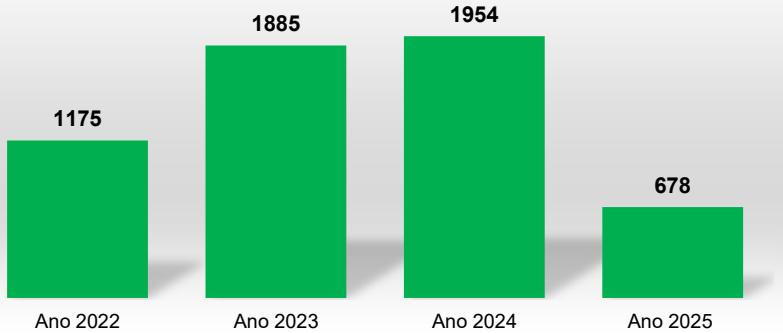


*até maio/2025



Elogios

Elogios 2022-2025



*até maio/2025

Elogios mês a mês 25



Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-geral do Estado, considerando janeiro a maio de 2025.
- Com relação às Manifestações:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 12.205;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 11,4% de manifestações no período;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve um aumento de 22% quando comparado com igual período em 2024.
 - ✓ 34% dos usuários se identificaram neste período.
 - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Formulário Eletrônico com 31,5%.